

an ein betroffenes Unternehmen
per E-Mail

am 10.10.2024
Mag. Norman Schadler
bahn@apf.gv.at, bus@apf.gv.at, schiff@apf.gv.at
Tel. +43 1 5050707 DW 711

Umsetzung der Fahrgastrechtenovelle 2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie informieren, dass die sogenannte **Fahrgastrechtenovelle 2024** (BGBl I Nr. 114/2024) am 20. Juli 2024 in Kraft getreten ist.

Durch das Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wurden die **Kompetenzen der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) als nationale Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle** für den Bahn-, Bus-, Schiffs-, Flug- und innerstädtischen Verkehr **deutlich gestärkt und erweitert**.

Bereits seit 2015 verhilft die apf, als zentrale Servicestelle, Passagieren bei Verspätung, Annullierung, Nichtbeförderung, usw. gemäß den Passagierrechten auf nationaler und EU-Ebene zu ihrem Recht. Die apf ist nun auch **Streitbeilegungsstelle** für sämtliche Streit- bzw. Beschwerdefälle **über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag und im Rahmen einer Beförderung mit in Österreich niedergelassenen Unternehmen**.

Sämtliche rechtlichen Bestimmungen im Bereich der Passagierrechte und die aktuelle apf-**Verfahrensrichtlinie** für die Schlichtungsverfahren finden Sie unter <https://www.apf.gv.at/de/rechtliche-grundlagen-apf.html>.

Wir möchten Sie in diesem Schreiben auf zwei **Informationsverpflichtungen** für alle

Bahnunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter, Verkehrsverbände, innerstädtischen Verkehrsbetriebe und Bahnhofsbetreiber (Bahnverkehr)

Busunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler, innerstädtischen Verkehrsbetriebe und Busbahnhofsbetreiber (Busverkehr)

Schiffahrtsunternehmen, Fahrkartenverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler bzw. Hafen- und Fahrgastanlagenbetreiber (Schiffsverkehr)

mit einer **Niederlassung in Österreich** hinweisen.

1. Information über apf

Die genannten Unternehmen haben die Passagiere auf ihren **Internetseiten** sowie in **Bahnhöfen, Busbahnhöfen und Häfen angemessen und leicht zugänglich** über die Kontaktdaten der apf als Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle und, sofern vorhanden, die der eigenen Beschwerdestelle zu informieren.

Als **Kontaktdaten** gelten die Postanschrift, die Telefonnummer sowie, sofern vorhanden auf der Webseite, der direkte Link zu einem Kontaktformular (§ 5 Abs 2 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. Erläuterung).

Textvorschlag (Hinweis: bitte nur den zutreffenden Verkehrsträger angeben):

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Bahn, Bus oder Schiff

Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien

www.passagier.at

2. Hinweis auf die apf bei Beschwerden von Passagieren

Die aufgezählten Unternehmen haben bei der **Beantwortung einer Beschwerde** von Fahrgästen bzw. Fluggästen auf die Möglichkeit der Schlichtung bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte angemessen hinzuweisen. (§ 5 Abs 3 Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte bzw. Erläuterung).

Textvorschlag (Hinweis: bitte nur den zutreffenden Verkehrsträger angeben):

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Wenn Sie mit der Entscheidung unseres Unternehmens nicht einverstanden sind, können Sie sich an die kostenlose und unabhängige Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle wenden. Nutzen Sie hierfür das Schlichtungsformular auf www.passagier.at. Sollte die elektronische Übermittlung nicht möglich sein, senden Sie die Unterlagen per Post an: Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Bahn, Bus oder Schiff, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien.

Vollständigkeitshalber verweisen wir auch auf die Strafbestimmungen gemäß § 8a Bundesgesetz über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.

Die **Höhe der Beiträge** der von Schlichtungsverfahren betroffenen Unternehmen beträgt derzeit **78 Euro** (PFAG-Kostenbeitragsverordnung 2015, BGBl II Nr. 150/2015).

Bei Fragen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf gerne auch telefonisch zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Mag. Maria-Theresia Röhsler, LL.M., MBA
Leiterin der apf